

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah pada suatu lembaga keuangan syariah yaitu BTM Surya Kencana yang berada di jalan Raya Kradenan No. 10A Purwodadi Telp (0292) 761402.

##### **3.1.1. Sejarah Singkat BTM Surya Kencana**

BTM Surya Kencana didirikan pada tahun 1988 berdasarkan surat keputusan No. III/ B4 KDK. 11/ 4/ VIII/ 2001 dengan tenda perusahaan ke pajak 1119265000125 yang berlokasi di Jalan Raya Kradenan No. 34. Latar belakang berdirinya BTM Surya Kencana adalah untuk membantu pengusaha ekonomi lemah yang memiliki modal sangat terbatas sehingga mengalami kesulitan dalam mengembangkan usahanya.

Adanya perkembangan usaha dan kegiatan yang semakin meningkat, maka pada tanggal 20 Juli 2003 dengan nomor SKYBMM 33/ SK/ YBMM/ BTM/ V/ 1998 Pimpinan Cabang Muhammadiyah Kradenan meresmikan gedung BTM Surya Kencana baru yang berlokasi di Jalan Raya Kradenan No. 10A. Dengan luas tanah pada lantai pertama 100m<sup>2</sup> dan pada lantai kedua 120m<sup>2</sup>. Perpindahan ini dimaksudkan untuk memaksimalkan kinerja BTM Surya Kencana yang semakin meningkat.

Hingga saat ini BTM Surya Kencana telah mempunyai 7 kantor yang terdiri dari 1 kantor pusat dan 6 kantor cabang. Kantor cabang BTM Surya Kencana terletak di:

1. Tuko JL. Cendrawasih Komp. Ps. Tuko Pulokulon;
2. Jl. A. Yani No. 1 Pandan Harum, Gabus;
3. Komplek Ps. Jatiharjo Pulokulon;
4. Komplek Ps. Jambon Pulokulon;
5. Jeketro Komplek Ps. Jeketro, Gubug;
6. Jl. Bhayangkara No. 61 (Barat Polsek Gubug.

### 3.1.2. Visi dan Misi BTM Surya Kencana

#### Visi BTM Surya Kencana:

*“Mewujudkan terpenuhinya kebutuhan masyarakat khususnya di Kradenan akan jasa Perbankan maupun jasa keuangan lainnya, terutama kredit skala kecil dan menengah”*

#### Misi BTM Surya Kencana:

*“BTM Surya Kencana sebagai Lembaga Keuangan Syari’ah, bertujuan memperoleh laba (dalam hal ini bagi hasil) yang wajar melalui penyediaan jasa-jasa perbankan yang dibutuhkan masyarakat khususnya di Kradenan”*

### 3.1.3. Produk Jasa BTM Surya Kencana

Dalam rangka mewujudkan visi dan misinya, BTM Surya Kencana berupaya untuk meningkatkan kualitas dan mengembangkan jaringan pelayanan. Beberapa jenis produk yang ditawarkan antara lain:

### 1. Penghimpunan Dana

Penghimpunan dana dilakukan melalui produk-produk tabungan sebagai berikut:

- a. Tabungan SI SUKA (Simpanan Surya Kencana)
- b. Simpanan AL AMIN
- c. Tabungan TASYA (Tabungan Surya Anak)
- d. Manajemen ZIS (Zakat, Infaq, dan Shodaqoh)
- e. Deposito berjangka 3, 6, dan 12 bulan

### 2. Penyaluran Dana

Dana yang berhasil dihimpun tersebut disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan.

## 3.2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004: 31).

Variable dalam penelitian ini terdiri dari atribut atau dimensi tingkat kinerja kualitas layanan (*performance*) yang diberi symbol (X) dan atribut atau dimensi tingkat kepentingan (*importance*) yang diberi symbol (Y).

Pada BTM Surya Kencana Kradenan, dimensi dan atribut kualitas layanan tersebut terdiri dari:

### 1. Prinsip dan Hukum Islam (*Compliance*)

Prinsip dan Hukum Islam (*Compliance*) merupakan karakter khusus/spesifik yang ada pada BTM Surya Kencana. Atribut yang ada pada *compliance* antara lain:

- 1.1. Tentang prinsip dan hukum Islam
- 1.2. Tentang pembayaran bunga tabungan dan pinjaman
- 1.3. Tentang layanan dan produk islami
- 1.4. Tentang ketentuan bebas bunga pinjaman
- 1.5. Tentang ketentuan pembagian keuntungan investasi

### 2. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) merupakan usaha yang dilakukan oleh BTM Surya Kencana untuk memberikan jaminan layanan yang terbaik.

Atribut yang ada pada *assurance* antara lain:

- 2.1. Tentang perilaku karyawan terhadap nasabah
- 2.2. Tentang penyediaan saran-saran keuangan
- 2.3. Tentang interior kantor dan ruang tunggu yang menarik
- 2.4. Tentang penyediaan akses informasi rekening
- 2.5. Tentang pengalaman dan pengetahuan tim manajemen bank

### 3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) merupakan kemampuan BTM Surya Kencana dalam memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Atribut yang ada pada *reliability* antara lain:

- 3.1. Tentang layanan yang menyenangkan

3.2. Tentang penyediaan produk dan layanan yang luas

3.3. Tentang jaminan keamanan dalam bertransaksi

3.4. Tentang waktu layanan yang optimal

4. Bukti fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) yaitu bukti fisik yang dapat ditunjukkan oleh

BTM Surya Kencana. Atribut yang ada pada *tangibles* antara lain:

4.1. Tentang tampilan kantor dan fasilitas fisik yang menarik

4.2. Tentang cara bertransaksi yang cepat dan efisien

4.3. Tentang kejelasan jam operasi

4.4. Tentang penyediaan sekat pembatas loket yang jelas

4.5. Tentang penyediaan layanan penarikan kas dengan hak istimewa

5. Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) yaitu usaha untuk menjalin komunikasi yang baik yang terjadi antara BTM Surya Kencana dengan para konsumennya.

Atribut yang ada pada *empathy* antara lain:

5.1. Tentang lokasi yang terjangkau

5.2. Tentang nama yang mudah dikenali

5.3. Tentang penyediaan data kekayaan dan modal yang dimiliki

5.4. Tentang area parkir yang memadai

5.5. Tentang jaminan kerahasiaan data nasabah

5.6. Tentang manajemen yang meyakinkan

5.7. Tentang penyediaan produk dan layanan yang menguntungkan

5.8. Tentang penetapan tarif layanan yang rendah

5.9. Tentang penyediaan ketentuan konsultasi keuangan

#### 6. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemauan/kesediaan yang dimiliki oleh para pekerja BTM Surya Kencana untuk membantu para konsumennya dengan cepat dan tanggap. Atribut yang ada pada *responsiveness* antara lain:

6.1. Tentang kesediaan dalam membantu konsumen

6.2. Tentang cara pelayanan yang islami

6.3. Tentang penyediaan pinjaman dengan jangka waktu pelunasan yang menguntungkan

6.4. Tentang pelayanan yang cepat dan efisien

### 3.3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan penentuan *construct* dengan berbagai nilai untuk memberikan gambaran mengenai fenomena sehingga dapat diukur. *Construct* merupakan abstraksi dari fenomena atau realitas yang untuk keperluan penelitian harus dioperasionalisasikan dalam bentuk variabel yang diukur dengan berbagai nilai (Nur Indriantoro dan Supomo, 1999: 96).

Variable dalam penelitian ini terdiri dari *Tingkat Kinerja* yang diberikan oleh BTM Surya Kencana pada para konsumennya (*Performance*) dan *Tingkat Kepentingan* konsumen terhadap layanan yang diberikan oleh BTM Surya Kencana (*Importance*).

### 3.4. Alat Pengumpul Data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner.

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari dua buah kuesioner, yaitu kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan Tingkat Kepentingan (*Importance*) konsumen terhadap BTM Surya Kencana dan kuesioner yang berisikan pertanyaan-pertanyaan Tingkat Kinerja (*Performance*) yang diberikan oleh BTM Surya Kencana.

Sebagai pedoman untuk menilai Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja kualitas layanan, digunakan skala Likert dengan pilihan nilai 1-5:

Untuk tingkat kepentingan, yaitu:

Nilai 1: Sangat Tidak Penting

Nilai 2: Tidak Penting

Nilai 3: Cukup Penting

Nilai 4: Penting

Nilai 5: Sangat Penting

Untuk tingkat kinerja, yaitu:

Nilai 1: Sangat Tidak Baik

Nilai 2: Tidak Baik

Nilai 3: Cukup Baik

Nilai 4: Baik

Nilai 5: Sangat Baik

### **3.5. Populasi dan Sampel**

Populasi dan sampel digunakan sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ini, populasi dan sampel yang diambil berasal dari para konsumen BTM Surya Kencana Kradenan.

#### **3.5.1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2004:72).

#### **3.5.2. Sampel**

Sampel adalah bagian yang menjadi obyek yang sesungguhnya dari penelitian (Soeratno dan Lincoln Arsyad, 1995: 109). Sampel dalam penelitian ini diambil dari sebagian konsumen BTM Surya Kencana Kradenan.

#### **3.5.3. Besarnya Sampel**

Besarnya sampel berdasarkan pendapat Roscoe (1992: 25) dalam Sugiyono (2004: 12) yang menyatakan bahwa ukuran sampel untuk sebuah penelitian antara 30-500 orang. Karena adanya keterbatasan waktu, dana serta tenaga maka dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebanyak 100 orang responden mewakili populasi yang ada.



#### 3.5.4. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara *non random sampling* yaitu anggota atau elemen-elemen populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dicomot.

#### 3.6. Teknik Analisis

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik Analisis *Importance-Performance*. Analisis *Importance-Performance* atau *Importance-Performance Analysis* pertama kali diperkenalkan oleh Martilia dan James (1977). Analisis *Importance-Performance* digunakan untuk membandingkan antara penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan pada kualitas layanan (*Importance*) dengan tingkat kinerja kualitas layanan (*Performance*), (Nursya'bani Purnama, 2006: 162).

Dimensi kualitas layanan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dimensi *CARTER* yang dikembangkan oleh Othman dan Owen (2001) yang digunakan untuk perusahaan yang memiliki karakter khusus/spesifik seperti Bank Syariah. Dimensi *CARTER* terdiri dari *Compliance*, *Assurance*, *Reliability*, *Tangibles*, *Empathy* dan *Responsiveness*.

Dalam analisis *importance-performance*, rata-rata hasil penilaian keseluruhan konsumen digambarkan ke dalam *importance-performance matrix* atau yang sering disebut diagram Cartesius.